

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> . . . . .	5
<b>Abbildungsverzeichnis</b> . . . . .	15
<b>Tabellenverzeichnis</b> . . . . .	17
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> . . . . .	19
 1 Einleitung . . . . .	21
2 Fallbearbeitung als prekäre Organisationsleistung . . . . .	29
2.1 Who runs the case? – Fallbearbeitung als Forschungsfeld . . . . .	30
2.1.1 Fallbearbeitung als Professionsgeschehen . . . . .	31
2.1.2 Fallbearbeitung als Leistung bestimmter Organisationstypen . . . . .	42
2.1.3 Fallbearbeitung durch und in Organisationen . . . . .	51
2.1.4 Diskussion: Organisationale Strukturierung von Fallbearbeitung als Leerstelle . . . . .	56
2.2 Organisierte Fallbearbeitung – Theoretisches Beobachtungsinstrumentarium . . . . .	62
2.2.1 Stabilisierung von Verhaltenserwartungen »mit Nachdruck« – das Organisationsverständnis der frühen Systemtheorie Luhmanns . . . . .	63
2.2.1.1 Formalität, Informalität und andere Verhaltenserwartungen . . . . .	64
2.2.1.2 Reduzierte Rationalitätsannahmen . . . . .	66
2.2.1.3 Differenzsensibles Beobachten . . . . .	68

2.2.2 Neoinstitutionalistische Anschlüsse und empiriebezogene Erweiterungen . . . . .	70
2.2.2.1 Anschluss statt Integration – Neoinstitutionalistische Bezüge . . . . .	70
2.2.2.2 Standards und Umschalten – empiriebezogene konzeptionelle Erweiterungen . . . . .	75
2.2.3 Problembezug der Untersuchung organisierter Fallbearbeitung . . . . .	77
2.2.3.1 Koproduktion . . . . .	78
2.2.3.2 Einzelfallspezifk unter Bedingungen hoher Unsicherheit . . . . .	80
2.2.3.3 Fragile Legitimität . . . . .	83
2.2.4 Zusammenfassung – Organisationen als Strukturierungsinstanzen von Fallbearbeitung . . . . .	85
Exkurs: Profession als Prämissse und empirische Frage . . . . .	86
2.3 Warum Jugendämter? . . . . .	87
2.3.1 Zur Schlüsselstellung Allgemeiner Soziale Dienste in der Fallbearbeitung . . . . .	88
Exkurs: Reformprojekt Kinderschutz . . . . .	92
2.3.2 Zuspitzung der Bezugsprobleme: Koproduktivität, Einzelfallspezifk unter Bedingungen hoher Ungewissheit und fragile Legitimität . . . . .	94
2.4 Organisierte Fallbearbeitung als prekäre Organisationsleistung – Arbeitsdefinition und Operationalisierung . . . . .	96
<b>3 Methode . . . . .</b>	<b>99</b>
3.1 Samplingstrategie und Feldzugang . . . . .	100
3.2 Datenerzeugung . . . . .	102
3.3 Datenauswertung . . . . .	106
3.4 Empirische Puzzles und theoretische Weiterentwicklungen im Prozess der Analyse . . . . .	108
<b>4 Organisierte Fallbearbeitung in Allgemeinen Sozialen Diensten . . . . .</b>	<b>113</b>
4.1 Splitting the Case – die Teilung des Falls . . . . .	115
4.1.1 Kurzportrait der beiden Spezialdienste von Astädt und Beheim . . . . .	117

4.1.2 Avoiding the Worst – Spezialdienste als legitime Lösung von Organisationsproblemen . . . . .	118
4.1.2.1 »Kevin und Co« als organisationale Worst-Case-Szenarien . . . . .	118
4.1.2.2 Vernotfallung von Meldungen als Organisationsproblem . . . . .	122
4.1.2.3 Zwischen Nebeneffekt und Prestigeprojekt – die Rolle der Außendarstellung von Spezialdiensten . . . . .	126
4.1.3 Drawing the Line – Muster der Arbeitsteilung zwischen generalisiertem Dienst und Spezialdienst . . . . .	128
4.1.3.1 »Das Grundverständnis hat man drauf« – Fallteilung in der Sachdimension . . . . .	129
4.1.3.2 »Die sind nur kurz drin« – Fallteilung in der Zeitdimension . . . . .	131
4.1.3.3 »Das machen wir in Rücksprache mit den Kollegen« – Fallteilung in der Sozialdimension . . . . .	132
4.1.4 Taking Care – Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Spezialdienste in Astädt und Beheim . . . . .	135
4.1.4.1 »Klarheit haben« – Kernformalisierung in Spezialdiensten . . . . .	136
4.1.4.2 Alle Regeln sind gleich – aber manche sind gleicher: gemeinsame deep rules der Fallbearbeitung . . . . .	139
4.1.4.3 Modus Ermittlungsdienst vs. Modus Rettungsdienst – unterschiedliche deep rules . . . . .	143
4.1.5 Zusammenfassung . . . . .	149
4.2 Keeping the Case – Grenzstellenarrangements . . . . .	152
4.2.1 Grenzstellen als Mittler zwischen System und Umwelt . . . . .	154
4.2.2 Empirische Grenzstellenarrangements zwischen Verobjektivierung und Versubjektivierung, Kontaktnetz und Zwischensystem . . . . .	157
4.2.2.1 »... und da stecke ich meine ganze Energie rein«: Frau Sahlstedt – Versubjektivierung im Zwischensystem . . . . .	162
4.2.2.2 »... man ist so nicht irgendwie verbandelt«: Frau Tigris – Versubjektivierung im Kontaktnetz . . . . .	169
4.2.2.3 »Heute ist alles viel konkreter«: Frau Emmrich – Verobjektivierung im Zwischensystem . . . . .	173
4.2.2.4 »... dann sofort diese Gefährdung abweisen«: Herr Ambach – Verobjektivierung im Kontaktnetz . . . . .	180
4.2.3 Zusammenfassung . . . . .	183

4.3 Sorting the Case – Standards und ihre Wirkmächtigkeit . . . . .	189
4.3.1 Die Bereichseinteilung als terminologisch-prozeduraler Standard . . . . .	190
4.3.2 Die Wirkmächtigkeit von Standards in der organisierten Fallbearbeitung . . . . .	192
4.3.2.1 Ein Unterschied, der einen Unterschied macht – Wirkmächtigkeitsdifferenz als soziologisches Problem . . . . .	193
4.3.2.2 Wirkmächtigkeitsdifferenzen erschließen – die erweiterte Vier-Ströme-Heuristik . . . . .	194
4.3.3 Die unterschiedliche Wirkmächtigkeit des Standards . . . . .	197
4.3.3.1 Metaprogrammierung und semiautomatische Programmerstellung – die Wirkmächtigkeit der Bereichseinteilung in Astädt . . . . .	198
4.3.3.2 Ein Kategorienlieferant unter anderen – die Wirkmächtigkeit der Bereichseinteilung in Cehlingen . . . . .	204
4.3.4 Der Standard als Lösung und Problem – zwei Erklärungsvorschläge zur unterschiedlichen Wirkmächtigkeit des Standards . . . . .	213
4.3.5 Zusammenfassung . . . . .	222
4.4 Switching the Case – das Umschaltproblem . . . . .	224
4.4.1 Organisierte Janusköpfigkeit – Fallbearbeitung zwischen Eingriff und Dienstleistung . . . . .	226
Exkurs: Das Umschaltproblem als organisationssoziologisches Glasperlenspiel? . . . . .	232
4.4.2 Jenseits der Übersichtlichkeit – Pluralität und Fragmentierung der Fallbearbeitung statt One-Case-Perspektive . . . . .	233
Exkurs: Gründe für die Institution der One-Case-Perspektive . . . . .	237
4.4.3 Die Einbettung des Umschaltproblems in die plurale und fragmentierte Fallbearbeitung . . . . .	239
4.4.4 Hypothesen: Wodurch wird Umschalten erschwert und erleichtert? – Drei Beispiele . . . . .	240
4.4.4.1 Verstärkung der Umschaltproblematik durch die Paketförmigkeit von Fällen . . . . .	242
4.4.4.2 Abschwächung der Umschaltproblematik durch die Dekontextualisierung von Einzelereignissen . . . . .	245
4.4.4.3 Zwischen Umschalterleichterung und Umschalterschwernis – Gefährdungslagen als Indikatoren . . . . .	248
4.4.5 Zusammenfassung . . . . .	251

4.5 Filing the Case – Dokumentation als Formalität und Arbeit . . . . .	256
4.5.1 Schreibender Kern und aktive Außenposten – die Organisationsperspektive auf Dokumentation . . . . .	258
4.5.1.1 Reduzierte Dokumentationsauflagen – die handlungsorientierte Dokumentation der Spezialdienste . . . . .	260
4.5.1.2 Extensive Dokumentation – die darstellungsorientierte Dokumentation der generalisierten Dienste . . . . .	262
4.5.1.3 Retten, Löschen, Bergen, Schützen – wer kann sich den Verzicht auf darstellungsorientierte Dokumentation leisten? . . . . .	268
4.5.2 Dokumentieren als anderes Handeln – die Arbeitsperspektive auf Dokumentation . . . . .	269
4.5.2.1 Erlaubendes Dokumentieren, begleitendes Dokumentieren und Verschriftlichung – drei Unterscheidungen im Reden über Dokumentation . . . . .	271
4.5.2.2 Absicherung als handlungsorientierte Zusatzfunktionalität und Farce . . . . .	274
4.5.3 Dokumentation zwischen Formalität und Andersartigkeit – zwei Unterscheidungen im Gespräch . . . . .	279
4.5.4 Zusammenfassung . . . . .	282
<b>5 Schluss . . . . .</b>	<b>289</b>
<b>Interviewleitfäden . . . . .</b>	<b>297</b>
<b>Literatur . . . . .</b>	<b>301</b>